



Sortir d'un conflit avec un client : trouver des solutions équitables.

(mise à jour du programme : 05/05/2023, version n° : 1)

L'immobilier est un secteur où les professionnels sont largement confrontés aux relations conflictuelles. La gestion d'un conflit nécessite l'appréhension de plusieurs dimensions :

- *L'émotion des deux parties*
- *La gestion de soi*
- *Les techniques de communication*
- *Savoir négocier pour trouver des solutions équitables*

Cette formation décrypte les clefs de résolution des conflits.

Durée: 7.00 heures / 1.00 jour(s)

Profils des apprenants

- Professionnels de l'immobilier tout métier
- Toutes personnes exposées à la pression de clients exigeants et agressifs

Prérequis

- Aucun

Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.

Contactez le référent handicap qui étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation :
e.lambert@ptc-formation-conseil.fr

Modalité d'admission :

Sur inscription contactez-nous : contact@ptc-formation-conseil.fr

Effectif minimum : 6

Effectif maximum : 14

Type d'action de formation :

Action de formation

Formation répondant aux critères des formations obligatoires des agents immobiliers (**décret n° 2016-173 du 18 février 2016**)

Formation "Coeur de métier" (définition selon OPCO)

(Domaine de formation : 300 Spécialités plurivalentes des services)

PTC Formation et Consulting | 12 rue Stuart Nantes 44100 |

contact@ptc-formation-conseil.fr | 0768462473

Numéro SIRET: 90901888900016

Société par actions simplifiée (SAS). | au capital de 1000 €

Exonérée de TVA en vertu de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts

Numéro de déclaration d'activité: 52440964444 (auprès du préfet de région de: Pays de la Loire)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Objectifs pédagogiques

- Adopter la bonne posture face à une situation qui se tend
- Développer des techniques de négociation

Contenu de la formation

- LES COMPOSANTES D'UN CONFLIT
 - Les trois éléments fondamentaux permettant de gérer les conflits : • Le pouvoir • Le droit • Les intérêts
 - Mis en œuvre de ces trois éléments afin de gérer un conflit
 - Gérer le conflit en usant de son pouvoir : capacité d'une personne à obliger une autre à faire quelque chose qu'elle ne ferait pas autrement
 - Gérer le conflit en droit : Faits – préjudice – lien de causalité. Recours à un avocat et un juge. Problème d'exécution de la décision. Impact sur les relations
 - S'intéresser aux intérêts en jeu
 - Avantage et inconvénient de chaque processus
- C'EST QUOI UNE POSITION, UN INTÉRÊT ?
 - Analyse des intérêts d'une personne à travers un outil de management sur la motivation et deux outils de PNL
 - Les conflits naissent dans les positions et les jugements de valeur liés à la perception d'un comportement ou de propos
 - Identification des intérêts, des valeurs et des critères de chacune des parties, trouver les liens afin de gérer le différend
- LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION AU REGARD DES SPÉCIFICITÉS DES MÉTIERS DE L'IMMOBILIER
 - Sortir du jeu qui a tort, qui a raison.
 - Savoir écouter.
 - Accuser réception.
 - Ne pas rentrer dans la justification...
- Les différentes phases de la négociation
 - Information : Phase du quoi.
 - Position : Ce que veut l'autre / Ce que je veux.
 - Intérêt : Qu'est-ce que veut satisfaire l'autre de plus important ? / Qu'en est-il pour moi ?
 - Comment gérer un blocage ou une émotion à ce stade ?
 - Formulation des problèmes communs à résoudre à partir des intérêts réciproques
 - Génération d'options
 - Evaluation des options, résolution et formulation des objectifs

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formateur : Fanny CAMUS

Fanny est coach et consultante en RH et gérante du Cabinet Coaching progress depuis 2020.

Un parcours d'une 15 années d'année dans des services RH dont 9 ans en qualité de responsable et membre CODIR, Fanny s'est également tournée en 2021 vers l'enseignement et la formation.

Aujourd'hui elle propose au sein de sa société des séances de Coaching Individuel Personnel et Professionnel, du Bilan de Compétences, de l'orientation scolaire et du Conseil RH.

Elle intervient pour PTC formation et consulting sur le volet RSE au niveau de la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise sur les sujets RH, management et, intelligence émotionnelle, auprès des professionnels et des CQP.

Hélène VANDERWEGEN et Emmanuelle BOUSSARIE pour la gestion administrative et financière

Moyens pédagogiques et techniques

PTC Formation et Consulting | 12 rue Stuart Nantes 44100 |

contact@ptc-formation-conseil.fr | 0768462473

Numéro SIRET: 90901888900016

Société par actions simplifiée (SAS). | au capital de 1000 €

Exonérée de TVA en vertu de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts

Numéro de déclaration d'activité: 52440964444 (auprès du préfet de région de: Pays de la Loire)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.



PRATIQUE . THÉORIE . COMPÉTENCE
FORMATION & CONSULTING

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Approche théorique et pratique par une méthode de transmission combinée : • Expositive (basée sur l'exposé pour apports théoriques) • Interrogative (participation guidée par le formateur) • Démonstrative (exercices pratiques) • Applicative (mise en situation, simulation de situations de travail.)
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Un accompagnement est proposé durant le mois qui suit la formation: Email pour les questions diverses

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Formation en présentiel
- Exercices tout le long de la formation.
- quiz en début et fin de formation
- Étude de cas comme évaluation finale portant sur votre projet.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Attestation de formation

Prix :

Pour les salariés:

- sur la base d'une formation en présentiel inter-entreprises : 245.00 € par participant
- sur la base d'une formation en présentiel en intra entreprise (concernant uniquement vos collaborateurs) : prix sur devis (possibilité de formations sur mesure).

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge par votre OPCO. Consultez notre site internet pour plus de détail : www.ptc-formation-conseil.fr

Pour les indépendants :

sur la base d'une formation en présentiel inter entreprise : 245.00 €

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge par votre FIFPL ou AGEFICE suivant votre statut d'indépendant. Consultez notre site internet pour plus de détail : www.ptc-formation-conseil.fr

PTC Formation et Consulting | 12 rue Stuart Nantes 44100 |

contact@ptc-formation-conseil.fr | 0768462473

Numéro SIRET: 90901888900016

Société par actions simplifiée (SAS). | au capital de 1000 €

Exonérée de TVA en vertu de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts

Numéro de déclaration d'activité: 52440964444 (auprès du préfet de région de: Pays de la Loire)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.